

**TINGKAT KUALITAS JASA PELAYANAN LAPANGAN BULUTANGKIS GOR
PANDIGA BAGI PEMAIN KELOMPOK USIA DEWASA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Jasmani



Oleh :
Andi Prastowo
09601241076

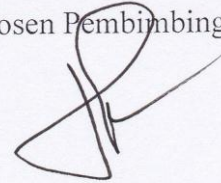
**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

PERSETUJUAN

Penelitian yang berjudul “Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa” ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 11 Oktober 2013

Dosen Pembimbing.



Drs. Amat Komari, M.Si.

NIP. 19620422 199001 1 001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 29 Oktober 2013 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Amat Komari, M.Si	Ketua Penguji		19/11 2013
Soni Nopembri, M.Pd	Sekretaris Penguji		15/11 2013
Agus Sumhendartin S, M.Pd	Penguji I		11/11-2013
Heri Purwanto, M.Pd	Penguji II		11/11-13

Yogyakarta, November 2013

Fakultas Ilmu Keolahragaan

Dekan,



Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S

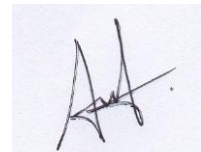
NIP. 19650301 199001 1 001



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa penelitian ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 11 Oktober 2013
Yang menyatakan,

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'Andi Prastowo', written on a light blue background.

Andi Prastowo

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Janganlah kepedihan karena masa lalumu melalaikanmu dari tanggung jawab masa depanmu.

(Mario Teguh)

Aku adalah aku dengan segala kekurangan dan kelebihanku

(Alm Kasirin)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

- Kedua Orang tuaku tercinta, Bapak Manisman dan Ibu Khasni yang telah memberikan dukungan moril, spirituil dan materiil.
- Kakakku Riskiyani dan Adik-adikku Rina Rojalia dan Rijal Miftakhuriski.
- Teman-teman terdekatku Yanuar Irakas Prihatno dan Ade Indrawan Prianto Aji yang senan tiasa menghiburku.
- Serta Anggun Fajariana yang selalu menyemangati disaat saya sedang resah dan gelisah.

TINGKAT KUALITAS JASA PELAYANAN LAPANGAN BULUTANGKIS GOR PANDIGA BAGI PEMAIN KELOMPOK USIA DEWASA

Oleh
Andi Prastowo
09601241076

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan dan jasa lapangan bulutangkis GOR Pandiga yang dikelola dengan baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan. Dalam satu tahun terakhir pengunjung semakin berkurang dan tidak diketahui penyebabnya, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pemain bulutangkis usia dewasa (18-59 tahun) yang bermain di lapangan bulutangkis GOR Pandiga, sample penelitian menggunakan teknik *incidental sampling* dan sampel yang ditemui peneliti saat melakukan penelitian berjumlah 96 responden. Uji Reliabilitas Instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dan memperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,926. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase tentang tingkat kepuasan Pemain bulutangkis kelompok usia dewasa terhadap jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pemain Bulutangkis Kelompok Usia Dewasa Terhadap Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga adalah tinggi. Secara rinci, sebanyak 0 pemain (0%) dinyatakan rendah sekali, 0 pemain dinyatakan rendah (0%), dinyatakan sedang sebanyak 10 pemain (10,4%), 51 pemain (53,1%) dinyatakan tinggi dan 35 pemain (36,5%) dinyatakan sangat tinggi.

Kata kunci : *Tingkat kualitas, Jasa Pelayanan, lapangan bulutangkis, dan pemain usia dewasa.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pemain Bulutangkis Kelompok Usia Dewasa Terhadap Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga”

Selesainya penelitian ini dapat terwujud dengan baik berkat uluran tangan dari berbagai pihak, teristimewa dosen pembimbing. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini disampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, MA, M. Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di UNY.
2. Bapak Drs.Rumpis Agus Sudarko, M. S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Drs. Amat Komari, M. Si. selaku Ketua Jurusan POR FIK UNY dan sekaligus dosen pembimbing yang senantiasa memberikan kemudahan dalam penelitian dan sabar memberikan bimbingan dan perhatian selama penelitian.
4. Ibu Dra. Farida Mulyaningsih, M. Kes, selaku Penasehat Akademik yang banyak memberikan pengarahan.
5. Teman-teman Prodi PJKR B FIK UNY 2009, yang telah memberikan dukungan dan semangat.

6. Teman-teman Kost lama dan kost baru (Yanuar Irakas Prihatno, Ade Indrawan Prianto Aji, Hasan Albana, Hendra Gunawan, Irul, Catur Setiawan, dan Agus Aryadi)
7. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktunya untuk menjawab semua pertanyaan dalam penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Disadari sepenuh hati, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik yang membangun akan diterima dengan senang hati untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca yang budiman.

Yogyakarta, Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Bagi GOR Pandiga	5
2. Manfaat Bagi Para Akademisi	5
3. Manfaat Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa	5
4. Manfaat Bagi Masyarakat	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Deskripsi Teori	6
1. Hakikat Kualitas	6
2. Hakikat Jasa	7
a. Karakteristik Jasa	8
b. Kualitas Jasa	8
3. Hakikat Pelayanan	10
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
5. Hakikat Pemain Bulutangkis Kelompok Usia Dewasa	13
6. Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga.....	14
B. Penelitian Relevan	14
C. Kerangka Berpikir	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Desain Penelitian	17
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel	18

D. Teknik Pengumpulan Data	19
E. Instrumen Penelitian	20
F. Uji Coba Instrumen	23
1. Uji Validitas Instrumen	23
2. Uji Reliabilitas Instrumen	26
G. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Lokasi, Subjek dan Waktu Penelitian	31
1. Deskripsi Lokasi	31
2. Deskripsi Subyek Penelitian	31
3. Deskripsi Waktu Penelitian	31
B. Hasil Penelitian.....	31
1. Diskripsi Statistik Tingkat Kepuasan	31
2. Diskripsi Statistik Faktor Bukti Fisik	34
3. Diskripsi Statistik Faktor Keandalan	36
4. Diskripsi Statistik Faktor Ketanggapan.....	39
5. Diskripsi Statistik Faktor Jaminan dan Kepastian.....	41
6. Diskripsi Statistik Faktor Empati	43
C. Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan	51
B. Implikasi	52
C. Keterbatasan Penelitian	52
D. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Angket Ujicoba Penelitian.....	22
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	25
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	27
Tabel 4. Kisi-kisi Angket Penelitian	27
Tabel 5. Deskripsi Statistik	30
Tabel 6. Perhitungan Normatif Kategori tingkat kepuasan.....	32
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan	33
Tabel 8. Penghitungan Normatif Faktor Bukti Fisik.....	35
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Faktor Bukti Fisik.....	35
Tabel 10. Penghitungan Normatif Faktor Keandalan.....	37
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Faktor Keandalan.....	38
Tabel 12. Penghitungan Normatif Faktor Ketanggapan.....	39
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Faktor Ketanggapan.....	40
Tabel 14. Penghitungan Normatif Faktor Jaminan dan Kepastian.....	42
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Faktor Jaminan dan Kepastian.....	42
Tabel 16. Penghitungan Normatif Faktor Empati	44
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Faktor Empati	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa.....	34
Gambar 2. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Bukti Fisik	36
Gambar 3. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Keandalan	38
Gambar 4. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Ketanggapan	41
Gambar 5. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Jaminan dan Kepastian	43
Gambar 6. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Empati.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pembimbing Proposal TAS	57
Lampiran 2. Permohonan <i>Expert Judgement</i>	58
Lampiran 3. Lembar Pengesahan	60
Lampiran 4. Surat Permohonan Ijin Penelitian	61
Lampiran 5. Angket Uji Coba	62
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Ujicoba	65
Lampiran 7. Tabel Nilai r Product Moment	67
Lampiran 8. Angket Penelitian	68
Lampiran 9. Statistik Kualitas jasa	71
Lampiran 10. Statistik Faktor-faktor kualitas jasa	73
Lampiran 11. Data Penelitian.....	83
Lampiran 12. Kartu Bimbingan TAS	85
Lampiran 13. Dokumentasi.....	87

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bulutangkis merupakan salah satu olahraga yang sangat digemari oleh masyarakat di Indonesia, karena permainan ini mudah untuk dilakukan dan tidak memerlukan tempat yang luas. Selain itu bulutangkis adalah permainan yang menarik dimana dalam permainannya sangat dibutuhkan fisik yang bugar, kecermatan, respon yang cepat dan akurasi yang bagus, oleh karena itu dalam permainan ini harus fokus dan mempunyai stamina yang baik untuk mematikan lawan dan memperoleh poin.

Dengan banyaknya minat yang ada, saat ini banyak bermunculan jasa penyewaan lapangan bulutangkis. Jasa penyewaan lapangan bulutangkis tersebut menyediakan sarana dan prasarana untuk bermain bulutangkis lengkap dengan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan. Jasa-jasa penyewaan tersebut saling bersaing untuk menarik minat pengunjung sebanyak-banyaknya.

Salah satu penyewaan jasa untuk bermain bulutangkis adalah di lapangan bulutangkis GOR Pandiga, jasa penyewaan yang dimiliki oleh mantan pemain bulutangkis nasional Eni Oktaviani ini terletak di daerah Nayan, Maguwoharjo, Sleman, yang menyediakan fasilitas-fasilitas untuk bermain bulutangkis, di GOR Pandiga terdapat tiga lapangan bulutangkis yang terbuat dari kayu, lengkap dengan net, lampu penerangan, kursi wasit, toko peralatan dan perlengkapan bulutangkis mini di dalamnya, kamar mandi, mushola, ruang tunggu yang nyaman, area parkir kendaraan yang luas dan kantin. Pengguna lapangan

bulutangkis GOR Pandiga terdiri dari berbagai usia, dari anak-anak, remaja hingga dewasa, di GOR Pandiga juga terdapat pelatihan bulutangkis (PB) regular untuk anak-anak yang dilakukan empat kali dalam seminggu.

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk lebih bersemangat dalam menyewa jasa lapangan bulutangkis adalah kepuasan mereka saat menggunakan jasa pelayanan lapangan bulutangkis. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan layanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga menjadi topik yang hangat dibicarakan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki oleh pelanggan.

Angin merupakan hal yang penting dalam bermain bulutangkis, karena angin dapat mengubah arah shuttle cock yang dipukul. Oleh karena itu sirkulasi udara menjadi sangat diperhatikan pada jasa penyewaan lapangan bulutangkis. Jasa penyewaan lapangan bulutangkis GOR Pandiga terdapat ventilasi udara yang dipasang di atap bangunan, sehingga membuat angin tidak banyak masuk ke dalam ruangan, namun banyak pengguna lapangan yang mengeluh bahwa ruangan terasa panas dan pengap.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam usaha bidang jasa. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan dengan baik atau memuaskan. Sebaliknya apabila kualitas yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan

diasumsikan buruk atau tidak memuaskan. Informasi yang bersumber dari pelanggan itulah yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Manajemen yang baik dalam suatu usaha pasti akan memberikan hasil yang baik, begitu pula dengan penyewaan lapangan bulutangkis GOR Pandiga dengan manajemen yang baik pengunjung akan mempertimbangkan untuk menjadikan GOR Pandiga sebagai tempat latihan, dengan memperhatikan fasilitas-fasilitas yang ada di lapangan bulutangkis seperti tempat parkir sepeda motor/mobil, lapangan, penerangan yang memadai dll. Tempat parkir yang luas dan aman akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan. Sama halnya dengan lapangan, penerangan yang memadai.

Area parkir yang luas merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh penyewaan lapangan bulutangkis GOR Pandiga, namun dengan area parkir tersebut belum di gunakan secara maksimal, terlihat jelas ketika pengunjung yang datang tidak memarkirkan kendaraan dengan rapih di depan GOR Pandiga, sehingga pengunjung yang akan meninggalkan area parkir sering kali mengalami kesulitan untuk mengeluarkan kendaraan mereka.

Memuaskan pelanggan merupakan satu-satunya cara untuk bertahan dalam suatu usaha. Dengan sarana dan prasarana yang baik serta tingkat pelayanan jasa yang maksimal dapat membuat pengunjung merasa puas. Pada satu tahun terakhir pengunjung yang mendatangi GOR Pandiga semakin berkurang dibandingkan tahun-tahun sebelumnya dan belum diketahui penyebabnya.

Sepengetahuan peneliti, belum ada penelitian tentang tingkat kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa, sehingga belum diketahui tingkat kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa. Dengan melihat kenyataan di atas maka perlu diadakan penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa persoalan sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan kerapihan parkir kendaraan pengunjung.
2. Belum diketahui penyebab berkurangnya pengunjung pada satu tahun terakhir.
3. Belum ada bukti tingkat kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa.

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan dan keterbatasan yang ada pada peneliti, perlu adanya pembatasan masalah agar ruang lingkup penelitian ini menjadi lebih jelas. Penelitian ini dibatasi pada Tingkat kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah disebutkan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Seberapa besar tingkat kualitas jasa

pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa?”.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga.

Memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen layanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga. terkait dengan kualitas layanan fasilitas lapangan bulutangkis selama ini.

2. Bagi Para Akademisi

Sebagai wacana untuk menambah wawasan tentang pengelolaan lapangan bulutangkis, terutama dalam hubungannya dengan pemenuhan kepuasan.

3. Bagi Pemain kelompok usia dewasa

Memberikan masukan dan referensi kepada peneliti selanjutnya untuk peningkatan kualitas layanan lapangan bulutangkis, maupun bidang lain yang berkaitan dengan pelayanan.

4. Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan referensi kepada masyarakat untuk semakin bersemangat untuk bermain bulutangkis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Hakikat Kualitas

Kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan suatu produk baik barang maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut *American Society for Quality Control* dalam (Rambat Lupiyoadi, 2001:144), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Kualitas juga didefinisikan sebagai kecocokan atau melebihi kebutuhan konsumen akan menggunakan produk atau jasa.

Kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), keandalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*), dan karakteristiknya dapat diukur (Juran, 1988). Kualitas yaitu keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan. Baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar (Brian, 1993), kualitas sebagai kesesuaian dengan spesifikasinya (Juran, 1987).

Kekurangan dan kelebihan sebuah kualitas dipengaruhi oleh kemampuan keandalannya, kinerja, pemeliharaan sarana dan prasarana serta karakteristiknya. Jika semuanya baik maka kualitas yang dihasilkan dari suatu jasa atau produk juga baik, begitu juga dengan sebaliknya, jika buruk maka kualitasnya juga

menjadi buruk. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kemampuan suatu produk baik barang atau jasa yang mempunyai ciri-ciri dan karakteristik untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

2. Hakikat Jasa

Manusia adalah makhluk sosial, mahluk yang tidak biasa hidup sendiri. Manusia membutuhkan bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya sendiri, dari hal-hal kecil sampai hal-hal yang besar. Oleh karena itu jasa menjadi bagian penting dari kehidupan manusia.

Cakupan pengertian jasa yang luas membuat perkembangan pengertian yang bermacam-macam. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Menurut Zeithaml dalam (Muchlisin Riadi, 2013) Jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada saat bersamaan, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip tidak berwujud pada pembeli pertamanya. Serta menurut Salomon dalam (Muchlisin Riadi, 2013) jasa adalah produk yang tidak dapat dilihat yang kita beli dan gunakan tetapi tidak pernah memiliki.

Jasa menurut Philip Kotler dalam (Rambat Lupiyoadi, 2001: 5-6), adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Dari pengertian di atas menunjukkan bahwa jasa itu sangat diperlukan yang berupa layanan dan tidak berwujud sehingga jasa tidak dapat mengakibatkan kepemilikan terhadap pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut. Sedangkan jasa juga dapat tumbuh dan berkembang dengan baik sangat dipengaruhi oleh tingkat penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

a. Karakteristik Jasa

Menurut Griffin dalam (Rambat Lupiyoadi, 2001: 6) menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut:

1) *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau rasa aman.

2) *Unstorability*

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat (*inseparability*) dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

3) *Customization*

Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan, sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.

b. Kualitas Jasa

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckoff dalam Lovelock (1988) yang dikutip Fandy Tjiptono (2002: 59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Gronroos dalam Hutt dan Speh yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002: 60), kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, et al. (dalam Bojanic, 1991), *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:
 - a) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - c) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.

- 2) *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 3) *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tingkat kualitas jasa dapat ditentukan dan kualitas jasa sangat bergantung pada pengguna jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks. Sama halnya dengan kualitas jasa lapangan bulutangkis GOR Pandiga. Diharapkan lapangan bulutangkis GOR Pandiga dapat memberikan kualitas jasa yang baik dan memuaskan kepada para pengunjung.

3. Hakikat Pelayanan

Pengunjung akan merasa nyaman, senang, dan puas apabila manajemen lapangan bulutangkis dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Baik dalam arti sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung. Untuk itu kita perlu mengetahui kajian tentang kualitas pelayanan. Definisi pelayanan menurut J. Supranto (1997: 227), sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

Kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi seperti, ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi dan ketepatan pelayanan, kualitas pelayanan berkaitan

dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis, kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan, kualitas pelayanan berkaitan dengan banyak dan sedikitnya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya, kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi , ruangan tempat pelayanan dan tempat parkir, kesediaan informasi dan penunjuk atau panduan lainnya.

Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola lapangan bulutangkis GOR Pandiga sebagai penyedia jasa dapat diketahui melalui kepuasan para pelanggan pengguna lapangan bulutangkis GOR Pandiga. Diperlukan pelayanan yang maksimal agar tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi/besar. Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna layanan.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi *Service Quality* (kualitas pelayanan) menurut Parasuraman, et.all, (Rambat Lupiyoadi, 2001: 148), yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya),

perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Contoh : lapangan bulutangkis yang baik, bersih serta aman.

- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Contoh : ketepatan jadwal pelanggan dan member, ketepatan dalam membuka dan menutup lapangan.
- c. *Responsiveness*, ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Contoh : tanggapan terhadap keluhan pelanggan, tanggapan terhadap pemain yang tidak disiplin serta tanggapan terhadap lapangan yang rusak
- d. *Insurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Contoh : keamanan barang bawaan, keamanan parkir kendaraan, serta keamanan lingkungan sekitar.

- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Contoh : keseriusan petugas dalam melayani pelanggan, kemudahan dalam penyewaan lapangan, dan keramahan petugas GOR Pandiga.

5. Hakikat Pemain Bulutangkis Kelompok Usia Dewasa

Batasan usia masa dewasa menurut beberapa ahli Psikologi Perkembangan dibagi menjadi tiga, yaitu masa dewasa awal (18-40 tahun), dewasa madya (41-59 tahun), dan dewasa akhir yang disebut dengan usia lanjut pada rentang usia 60 tahun, menurut Mappiare (1983) dalam (Rita Eka dkk, 2008:155-156) batasan memasuki usia dewasa dapat ditinjau dari :

- a. Segi Hukum, bila orang dewasa itu telah dapat dituntut tanggungjawabnya atas perbuatan-perbuatannya
- b. Segi Pendidikan, bila mencapai kemasakan : kognitif, afektif, dan psikomotorik, sebagai hasil ajar atau latihan.
- c. Segi Biologis, bila diartikan sebagai suatu keadaan pertumbuhan dalam ukuran tubuh dan mencapai kekuatan maksimal , serta siap memproduksi (meneruskan keturunan)
- d. Segi Psikologis, bila ditinjau dari suatu keadaan dewasa telah mengalami kematangan (*maturity*)

Dalam hal ini pemain bulutangkis kelompok usia dewasa adalah pemain bulutangkis yang menggunakan jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga

6. Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga

Salah satu penyewaan jasa untuk bermain bulutangkis adalah di lapangan bulutangkis GOR Pandiga, jasa penyewaan yang dimiliki oleh mantan pemain bulutangkis nasional Eni Oktaviani ini terletak di daerah Nayan, Maguwoharjo, Sleman, yang menyediakan fasilitas-fasilitas untuk bermain bulutangkis, di GOR Pandiga terdapat 3 lapangan bulutangkis yang terbuat dari kayu, lengkap dengan net, lampu penerangan, kursi wasit, toko peralatan dan perlengkapan bulutangkis mini di dalamnya, kamar mandi, mushola, ruang tunggu yang nyaman, area parkir kendaraan yang luas dan kantin. Pengguna lapangan bulutangkis GOR Pandiga terdiri dari berbagai usia, dari anak-anak, remaja hingga dewasa, di GOR Pandiga juga terdapat pelatihan bulutangkis (PB) regular untuk anak usia 8-15 tahun yang dilakukan empat kali dalam seminggu. Member GOR Pandiga termasuk banyak terutama dari kelompok pemain usia dewasa, mereka kebanyakan berusia 18-50 tahun, selain member pengunjung yang datang dari kalangan mahasiswa juga termasuk banyak.

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah yang dilakukan oleh Okta Sari Widohartanti (2008) yang berjudul “ Tingkat Layanan Jasa Pelatihan Bulutangkis Di Klub Bulutangkis Pengcab Kota Yogyakarta”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat layanan jasa pelatihan bulutangkis di klub bulutangkis di Pengcab kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode survey, teknik *sampling* menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan

data adalah dengan angket. Analisis data dengan teknik deskriptif kuantitatif. Perhitungan validitas menggunakan teknik *product moment*, untuk perhitungan reliabilitas menggunakan teknik *Alpha cronbach*. Hasil penelitian yaitu tingkat layanan yang diberikan adalah memuaskan yaitu sebesar 88,2 %.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sigit Nugroho pada tahun 2009 dengan judul “Tingkat Kepuasan Anggota Pusat Kebugaran terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di *D'Muscle Mania XX Gym Fitness and Aerobic* Yogyakarta.” Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 137 orang yang terdiri dari 102 orang anggota laki-laki dan 35 orang anggota perempuan dengan teknik pengambilan datanya dengan menggunakan angket. Hasil yang didapat secara keseluruhan bahwa tingkat kepuasan yang diterima oleh anggota pusat kebugaran *D'Muscle Mania XX Gym Fitness and Aerobic* adalah memuaskan dengan persentase sebesar 58,8%, tingkat kepuasan yang diterima oleh anggota pusat kebugaran laki-laki di *D'Muscle Mania XX Gym Fitness and Aerobic* memuaskan dengan persentase sebesar 61,2% dan tingkat kepuasan yang diterima oleh anggota pusat kebugaran perempuan di *D'Muscle Mania XX Gym Fitness and Aerobic* adalah memuaskan dengan persentase sebesar 54,3%.

C. Kerangka Berpikir

Kualitas Pelayanan dan jasa lapangan bulutangkis GOR Pandiga yang dikelola dengan baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan. Kualitas yaitu

keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan. Sedangkan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, dan pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut

Pemain usia dewasa adalah pengunjung paling banyak datang di GOR Pandiga, dalam batasan usia masa dewasa menurut beberapa ahli Psikologi Perkembangan dibagi menjadi tiga, yaitu masa dewasa awal (18-40 tahun), dewasa madya (41-59 tahun), dan dewasa akhir yang disebut dengan usia lanjut pada rentang usia 60 tahun. Pemain usia dewasa sangatlah sensitif dengan kualitas jasa pelayanan, mereka mampu menilai dengan merasakan kualitas jasa pelayanan yang diberikan, dalam satu tahun terakhir pengunjung semakin berkurang dan tidak diketahui penyebabnya, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian.

Pengaruh kualitas jasa pelayanan sangat kompleks, dalam penelitian ini faktor-faktor yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati terhadap Tingkat kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa. Hasil penelitian ini akan dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis kepada pelanggan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010: 23), “Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (*skoring*)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Tingkat kualitas jasa pelayanan dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga. Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan teknik angket atau kuesioner. Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 194), “Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui”. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui informasi dari pengguna jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis kelompok usia dewasa dalam faktor-faktor yang meliputi kualitas jasa pelayanan seperti kebersihan toilet, kebersihan lapangan bulutangkis, harga yang diberikan bagi konsumen, tanggapan terhadap lapangan yang rusak, tanggapan terhadap keluhan konsumen, ketepatan jadwal bagi konsumen dan member, keamanan barang bawaan, keamanan tepat parkir kemudahan konsumen dalam memesan lapangan, keamanan barang bawaan, keamanan lingkungan, keseriusan petugas pada saat melayani pelanggan,

keramahan petugas, cara petugas melayani konsumen, kemudahan menyewa lapangan bulutangkis. Berdasarkan uraian di atas maka variabel penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Jasa pelayanan .

Variabel ini menunjukkan seberapa besar tingkat kualitas jasa pelayanan. Data mengenai tingkat kualitas ini dapat diperoleh dari hasil analisis data angket yang diberikan kepada pelanggan.

Jika pelayanan dapat dikelola dengan baik maka akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan memuaskan, sebaliknya kalau pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan diasumsikan kurang memuaskan. Kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga akan diketahui melalui lima faktor yaitu (1) bukti fisik (*tangibles*) (2) keandalan (*reliability*) (3) ketanggapan (*responsiveness*) (4) jaminan dan kepastian (*insurance*) dan (5) empati (*empathy*)

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010: 61), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan lapangan bulutangkis GOR Pandiga.

2. Sampel

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi” (Sugiyono, 2010:62). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *insidental sampling*. Pemakaian teknik *insidental sampling* dikarenakan peneliti langsung mendatangi dan membagikan angket kepada responden yang ada dan bersedia mengisi angket tersebut. Menurut Sugiyono (2006:124), *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan membagi angket kepada pelanggan yang menjadi sampel dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti datang ke tempat penelitian
2. Peneliti menyebarkan angket uji coba kepada responden.
3. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket uji coba lalu menguji validasinya.
4. Peneliti menyebarkan angket penelitian kepada responden
5. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket penelitian
6. Selanjutnya peneliti melakukan pengkodean.

7. Setelah proses pengkodean peneliti melakukan proses pengelolaan data dan analisis data dengan bantuan *software* program *Microsoft Excell 2007* dan *SPSS 16 for Windows*.
8. Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

E. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 203), “ Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”.

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 97), ada tiga langkah pokok yang harus diperhatikan dalam menyusun instrumen, yaitu: mendefinisikan konstruk, menyidik faktor, dan menyusun butir-butir pertanyaan.

1. Mendefinisikan Konstruk

Langkah pertama adalah mendefinisikan konstruk. Konstruk adalah batasan mengenai ubahan atau variabel yang akan diukur. Konstruk pada penelitian ini adalah tingkat kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa.

2. Menyidik Faktor

Adalah langkah kedua dengan menyidik faktor-faktor yang menyusun konstruk, yaitu variabel menjadi faktor-faktor subvariabel. Faktor- faktor yang mengkonstrak tingkat kualitas jasa yang dalam penelitian ini adalah jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga yaitu: bukti fisik (*tangibles*),

keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*insurance*), dan empati (*empathy*).

3. Menyusun Butir-butir Pertanyaan

Langkah ketiga dengan menyusun butir-butir pernyataan yang mengacu pada faktor-faktor yang berpengaruh dalam penelitian. Untuk menyusun butir-butir pernyataan, maka faktor-faktor tersebut dijabarkan menjadi kisi-kisi instrumen peneliti yang kemudian dikembangkan dalam butir-butir soal atau pernyataan. Butir pernyataan harus merupakan penjabaran dari isi faktor-faktor yang telah diuraikan diatas, kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator yang ada disusun butir-butir soal yang dapat memberikan gambaran tentang keadaan faktor tersebut.

Penskoran digunakan dengan menggunakan skala *Likert* dengan empat alternatif jawaban, yaitu: sangat puas (SP) bobot jawaban 4, puas (P) bobot jawaban 3, tidak puas (TP) bobot jawaban 2, dan sangat tidak puas (STP) bobot jawaban 1. Responden dapat memilih salah satu dari empat alternatif jawaban yang disesuaikan dengan keadaan subjek.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa.

Variabel	Faktor	Indikator	No. Item
Kualitas Jasa Pelayanan	1. Bukti Fisik (Tangibles)	1. Lap. Bulutangkis	1, 2, 3, 4,
		1.1. Kejelasan garis	
		1.2. Kekencangan net	
		1.3. Kondisi Lap. kayu	
		2. Kebersihan	5, 6, 7,
		2.1. Keb. Toilet	
		2.2. Keb. GOR	
		3. Kondisi Sarpras	8, 9, 10,
		3.1. Tribun Penonton	
		3.2. Ventilasi udara	
		3.3. Tempat parkir	
	2. Keandalan (Reliability)	1. Ketepatan Waktu	11, 12, 13, 14,
		1.1. Membuka GOR	
		1.2. Menutup GOR	
		1.3. Jadwal Pemakaian	
		2. Pelayanan	15, 16,
		2.1. Kejelasan Informasi	
		2.2. Pelayanan cepat & tepat	
	3. Ketanggapan (Responsiveness)	3. Sikap petugas	17, 18, 19, 20,
		3.1. Perhatian petugas	
		3.2. Profesionalisme petugas	
		1. Kemampuan petugas memberikan layanan	21, 22, 23,
		1.1. Terhadap keluhan	
		1.2. Terhadap pemain yang tidak disiplin	
		1.3. Ketidaknyamanan konsumen	
		2. Kecepatan memberikan layanan	24, 25, 26, 27,
		2.1. Terhadap lap. Rusak	
		2.2. Terhadap GOR kotor	
		2.3. Terhadap net rusak	
	4. Jaminan dan Kepastian (Insurance)	1. Cara petugas memberi pelayanan	28, 29, 30, 31,
		1.1. Kejujuran petugas	
		1.2. Kesopanan petugas	

		2. Keamanan 2.1. Barang bawaan 2.2. Tempat parkir 2.3. Lingkungan sekitar	32, 33, 34, 35,
	5. Empati (Empathy)	1. Usaha Petugas memberi pelayanan terbaik 1.1. Rasa hormat petugas 1.2. Keseriusan petugas 1.3. Keramahan petugas 2. Keadilan dalam pelayanan 2.1. Kemudahan menjadi member 2.2. Kemudahan dalam penyewaan lapangan	36, 37, 38, 39, 40, 42.

F. Uji Coba Instrumen

Sebelum instrumen digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data, maka dipergunakan uji instrumen untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Angket dalam penelitian ini diuji cobakan kepada 30 pemain bulutangkis kelompok usia dewasa.

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid adalah memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi Arikunto, 2010:211).

Uji validitas yang digunakan dalam instrumen ini adalah validitas internal berupa validitas butir soal. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah butir soal yang digunakan sah atau valid. Analisis

butir soal dalam angket ini menggunakan rumus *Pearson Product moment* (Suharsimi Arikunto, 2010:213).

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total
 x = skor butir
 y = skor total
 n = banyaknya subjek

Selanjutnya harga koefisien korelasi yang diperoleh (r_{xy} atau r hitung) dibandingkan dengan nilai “ r ” tabel. Apabila harga “ r ” hitung yang diperoleh lebih tinggi dari “ r ” tabel pada taraf signifikansi 5% maka butir soal dinyatakan valid. Sebaliknya, jika “ r ” hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir soal dinyatakan tidak valid / gugur. “ r ” tabel diperoleh dengan cara mencari *degree of freedom* pada “ r ” tabel *product moment*:

$$Df = N - nr$$

Keterangan:

Df = *degree of freedom*

N = *Number of case*

nr = banyaknya variabel yang dikorelasikan (karena teknik analisis korelasi yang dibicarakan di sini adalah teknik analisis korelasional bivariate, maka nr akan selalu = 2, sebab variabel yang dikorelasikan hanya dua buah).

Sumber (Anas Sudijono 2008:194).

Dikarenakan jumlah subjek dalam uji instrumen ini adalah 30 pemain kelompok usia dewasa, maka “ r ” tabel *product moment* adalah $30 - 2 = 28$, sehingga “ r ” tabel *product moment* dalam uji validitas ini adalah dari tabel harga kritik “ r ” *product moment* yang ke 28 dengan interval 0,361 (Sugiyono 2006:455). Apabila butir soal memiliki “ r ” hitung di atas

0,361, maka butir tersebut valid/sahih, sedangkan apabila “r” hitung di bawah 0,361 maka butir soal dinyatakan tidak valid/gugur (Sugiyono, 2006: 288).

Tabel 2. Uji Validitas Butir Soal

Faktor	No. Soal	r hitung	r table	Keterangan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	0,467	0,361	Valid
	2	0,292	0,361	Gugur
	3	0,303	0,361	Gugur
	4	0,579	0,361	Valid
	5	0,625	0,361	Valid
	6	0,243	0,361	Gugur
	7	0,281	0,361	Gugur
	8	0,342	0,361	Gugur
	9	0,291	0,361	Gugur
	10	0,648	0,361	Valid
Keandalan (<i>Reliability</i>)	11	0,383	0,361	Valid
	12	0,378	0,361	Valid
	13	0,609	0,361	Valid
	14	0,450	0,361	Valid
	15	0,432	0,361	Valid
	16	0,757	0,361	Valid
	17	0,519	0,361	Valid
	18	0,551	0,361	Valid
	19	0,384	0,361	Valid
	20	0,340	0,361	Gugur
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	21	0,239	0,361	Gugur
	22	0,714	0,361	Valid
	23	0,448	0,361	Valid
	24	0,383	0,361	Valid
	25	0,519	0,361	Valid
	26	0,433	0,361	Valid
	27	0,722	0,361	Valid
Jaminan dan Kepastian (<i>Insurance</i>)	28	0,400	0,361	Valid
	29	0,478	0,361	Valid
	30	0,218	0,361	Gugur
	31	0,297	0,361	Gugur
	32	0,390	0,361	Valid
	33	0,666	0,361	Valid
	34	0,213	0,361	Gugur
	35	0,580	0,361	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	36	0,759	0,361	Valid
	37	0,791	0,361	Valid
	38	0,703	0,361	Valid
	39	0,762	0,361	Valid
	40	0,301	0,361	Gugur
	41	0,486	0,361	Valid
	42	0,625	0,361	Valid

Dari tabel di atas dapat kita lihat ada 12 butir soal yang gugur, yakni soal nomor 2, 3, 6, 7, 8, 9, 20, 21, 30, 31, 34, dan 40. Kemudian 12 butir soal yang gugur tersebut dihilangkan karena soal yang lain sudah bisa mewakili. Sehingga dari hasil uji validitas ini butir soal yang bisa digunakan untuk pengambilan data adalah 30 butir soal.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya dapat dipercaya, sehingga dapat diandalkan. Reliabilitas mengindikasikan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2006:178).

Apabila diperoleh angka negatif, maka diperoleh korelasi yang negatif. Ini menunjukkan adanya kebalikan urutan. Indeks korelasi tidak pernah lebih dari 1,00 (Suharsimi Arikunto, 2006:276).

Analisis uji reliabilitas penelitian ini diuji dengan rumus *Alpha Cronbach*. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen
 k = banyaknya butir pertanyaan
 S_i^2 = jumlah varians butir
 S_t^2 = varians total

Instrumen dikatakan reliable jika memiliki nilai Alpha Cronbach lebih dari atau sama dengan 0,60. Perhitungan reliabilitas atribut ada

dalam lampiran. Hasil pengolahan data dengan program *SPSS* versi 16.0 selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Alpha Cronbach	r table	Keterangan
Kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis	0,926	0,600	Reliabel

Adapun kisi – kisi instrumen dengan butir yang valid mengalami perubahan urutan apabila dibangun dari kisi-kisi awal:

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa.

Variabel	Faktor	Indikator	No. Item
Kualitas Jasa Pelayanan	1. Bukti Fisik (Tangibles)	1. Lap. Bulutangkis 1.1. Kondisi Lap. kayu 2. Kebersihan 2.1. Keb. Toilet 2.2. Keb. GOR 3. Kondisi Sarpras 3.1. Ventilasi udara	1, 2, 3 , 4,
	2. Keandalan (Reliability)	1. Ketepatan Waktu 1.1. Membuka GOR 1.2. Menutup GOR 1.3. Jadwal Pemakaian 2. Pelayanan 2.1. Kejelasan Informasi 2.2. Pelayanan cepat & tepat 3. Sikap petugas 3.1. Perhatian petugas 3.2. Profesionalisme	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,

	3. Ketanggapan (Responsiveness)	petugas 2. Kemampuan petugas memberikan layanan 2.4. Terhadap keluhan 2.5. Terhadap pemain yang tidak disiplin 2.6. Ketidaknyamanan konsumen 3. Kecepatan memberikan layanan 3.1. Terhadap lap. Rusak 3.2. Terhadap GOR kotor 3.3. Terhadap net rusak	17, 18, 19, 20,
	4. Jaminan dan Kepastian (Insurance)	2. Cara petugas memberi pelayanan 2.4. Kejujuran petugas 2.5. Kesopanan petugas 3. Keamanan 3.1. Barang bawaan 3.2. Tempat parkir 3.3. Lingkungan sekitar	21, 22, 23, 24, 25,
	5. Empati (Empathy)	2. Usaha Petugas memberi pelayanan terbaik 2.3. Rasa hormat petugas 2.4. Keseriusan petugas 2.5. Keramahan petugas 3. Keadilan dalam pelayanan 3.1. Kemudahan menjadi member 3.2. Kemudahan dalam penyewaan lapangan	26, 27, 28, 29,30

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dengan persentase. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Anas Sudijono, 2006: 142). sehingga pada pengelompokkan data akan ditentukan terlebih dahulu kategori kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan acuan klasifikasi kategori dari Anas Sudijono yang dikutip oleh Cahyo Wibowo (2013:39) yaitu;

- | | |
|-------------------------------------|------------------------|
| 1. $X > M + 1,5 Sd$ | Kategori Sangat Tinggi |
| 2. $M + 0,5 Sd < X \leq M + 1,5 Sd$ | Kategori Tinggi |
| 3. $M - 0,5 Sd < X \leq M + 0,5 Sd$ | Kategori Sedang |
| 4. $M - 1,5 Sd < X \leq M - 0,5 Sd$ | Kategori Rendah |
| 5. $X \leq M - 1,5 Sd$ | Kategori Sangat Rendah |
- Keterangan:
M = *Mean* (rerata)
SD = Standar Deviasi

Untuk memudahkan penghitungan, rerata yang digunakan adalah rerata ideal (M_i) dan simpangan baku yang digunakan menggunakan simpangan baku ideal (S_{di}) didasarkan pada skor tertinggi dan terendah dari variabel penelitian dengan formula: $M_i = \frac{1}{2} \{(\text{skor tertinggi} \times \text{jumlah soal}) + (\text{skor terendah} \times \text{jumlah soal})\}$, $S_{di} = \frac{1}{6} \{(\text{skor tertinggi} \times \text{jumlah soal}) - (\text{skor terendah} \times \text{jumlah soal})\}$. Skor tertinggi ideal adalah skor tertinggi yang mungkin diperoleh dari keseluruhan jawaban. Skor terendah ideal adalah skor terendah yang mungkin diperoleh dari keseluruhan jawaban. Penyusunan norma nantinya didasarkan dari data penelitian yang diperoleh, adapun

klasifikasi kategori norma di atas hanya sebagai acuan penyusunan norma, sedangkan untuk menghitung presentase responden digunakan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2008: 43) :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Angka persentase.

f : Frekuensi yang sedang dicari persentasinya.

N : *Number of Case* (jumlah frekuensi/banyaknya individu).

Sumber (Anas Sudijono, 2008: 43)

Langkah-langkah dalam memberikan skor sampai dengan memberikan predikat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan skor jawaban dari setiap responden pada setiap butir penelitian ini menggunakan jenis pernyataan positif dan negatif.
2. Menentukan kriteria sebagai patokan penilaian, dalam hal ini menggunakan mean (M) dan standar deviasi (Sd).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi, Subjek, dan Waktu Penelitian

1. Deskripsi Lokasi

Penelitian ini dilakukan di GOR Pandiga yang beralamat di Nayan, Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta

2. Deskripsi Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan adalah Pemain bulutangkis yang telah berumur 18-59 tahun (usia dewasa)

3. Deskripsi Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus s.d September 2013.

B. Hasil Penelitian

Kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa dideskripsikan berdasarkan jawaban pemain atas angket-angket yang telah disebarkan. Pendeskripsian data dilakukan dengan mengkategorikan kualitas jasa pelayanan lapangan bagi pemain bulutangkis kelompok usia dewasa serta pengkategorian tiap-tiap faktornya.

1. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain kelompok usia dewasa.

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Deskripsi Statistik

Statistik	Skor
Mean	95,51
Median	94,00
Mode	90,00
Std. Deviation	9,76
Range	48,00
Minimum	72,00
Maximum	120,00

Dari hasil perhitungan yang berupa skor dari 30 pernyataan yang diajukan kepada pemain kelompok usia dewasa yang berjumlah 96, rerata Tingkat kualitas jasa pelayanan 95,51, nilai tengah sebesar 94, nilai sering muncul sebesar 90 dan simpangan baku sebesar 9,76. Sedangkan skor tertinggi sebesar 120 dan skor terendah sebesar 72. Dari rerata ideal dan simpangan baku ideal maka dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa. Perhitungan klasifikasi tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain kelompok usia dewasa.

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 97,5$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$82,5 < X \leq 97,5$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$67,5 < X \leq 82,5$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$52,5 < X \leq 67,5$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 52,5$	Sangat Rendah

Keterangan:

Mi = rerata ideal = $\frac{1}{2} [(4 \times 30) + (1 \times 30)] = 75$

SDi = simpangan baku ideal = $\frac{1}{6} [(4 \times 30) - (1 \times 30)] = 15$

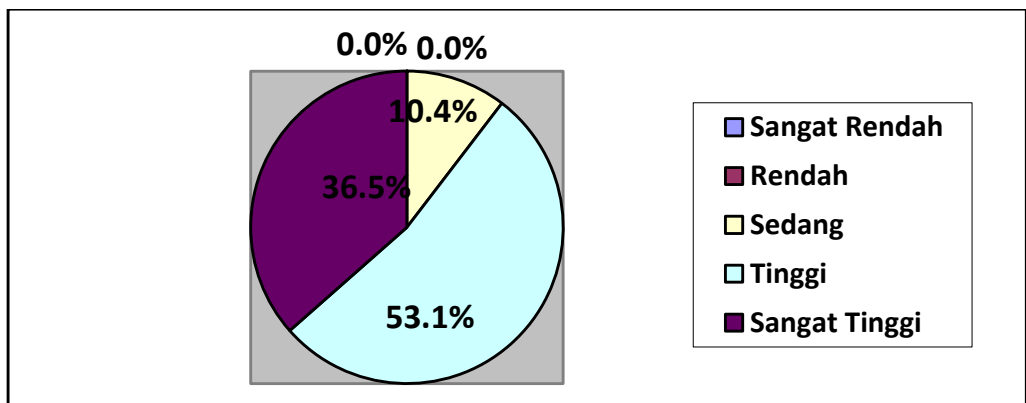
Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan Tingkat kualitas jasa pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain kelompok usia dewasa.

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
> 97,5	35	36,5	Sangat tinggi
82,5 – 97,5	51	53,1	Tinggi
67,5 – 82,5	10	10,4	Sedang
52,5 – 67,5	0	0	Rendah
$\leq 52,5$	0	0	Sangat Rendah
Total	96	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 96 responden sebesar 95,51. Tingkat kualitas jasa pelayanan yang berkategori sangat tinggi sebesar 36,5 % (35 pemain kelompok usia dewasa), tinggi sebesar 53,1 % (51 pemain kelompok usia dewasa), sedang sebesar 10,4 % (10 pemain kelompok usia dewasa), rendah 0 % dan sangat rendah 0 %.

Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat kualitas jasa pelayanan.



Gambar 1. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa.

2. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa. Pada penelitian ini, faktor bukti fisik terdiri dari 4 item pernyataan.

Hasil penelitian memperoleh rerata sebesar 13,05, nilai tengah sebesar 13,00, nilai sering muncul sebesar 12 dan simpangan baku sebesar 1,58. Sedangkan skor tertinggi sebesar 16 dan skor terendah sebesar 10. Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali berdasarkan nilai rerata ideal dan simpangan baku ideal. Tabel 8 merupakan penghitungan normatif kategori kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor bukti fisik.

Tabel 8. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasar Faktor Bukti Fisik

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 13$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$11 < X \leq 13$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$9 < X \leq 11$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$7 < X \leq 9$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 7$	Sangat Rendah

Keterangan:

Mi = rerata ideal = $\frac{1}{2} [(4 \times 4) + (1 \times 4)] = 10$

Sdi = simpangan baku ideal = $\frac{1}{6} [(4 \times 4) - (1 \times 4)] = 2$

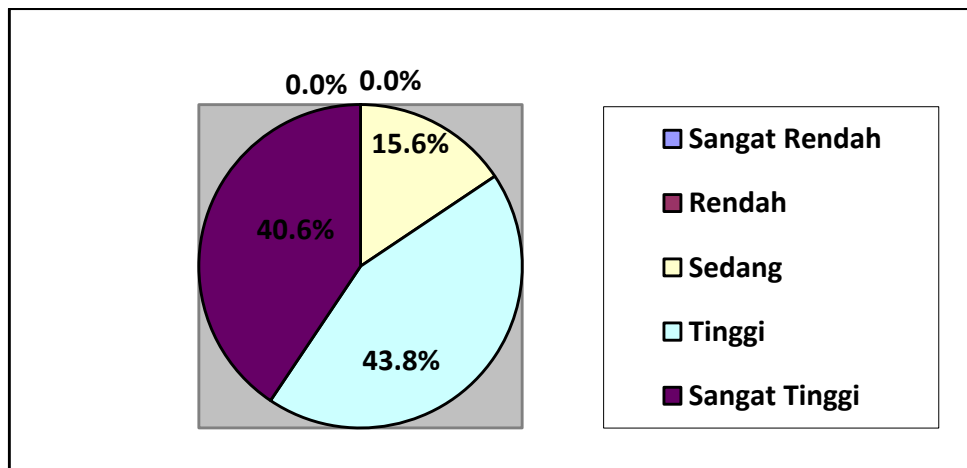
Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga berdasarkan faktor bukti fisik dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan Tingkat kualitas jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasar Faktor Bukti Fisik

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
> 13	39	40,6	Sangat tinggi
$11 - 13$	42	43,8	Tinggi
$9 - 11$	15	15,6	Sedang
$7 - 9$	0	0	Rendah
≤ 7	0	0	Sangat Rendah
Total	96	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor bukti fisik adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 96 responden sebesar 13,05. Tingkat kualitas jasa pelayanan yang berkategori sangat tinggi sebesar 40,6 % (39 pemain kelompok usia

dewasa), tinggi sebesar 43,8% (42 pemain kelompok usia dewasa), sedang sebesar 15,6 % (15 pemain kelompok usia dewasa), rendah 0%, dan sangat rendah 0 %. Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat kualitas jasa pelayanan.



Gambar 2. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Bukti Fisik

3. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa. Pada penelitian ini, faktor keandalan terdiri dari 9 item pernyataan. Dari 9 butir pernyataan tersebut telah di uji validitas dan telah dinyatakan valid sehingga layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil penelitian memperoleh rerata sebesar 28,4, nilai tengah sebesar 27,00, nilai sering muncul sebesar 27 dan simpangan baku sebesar 3,27. Sedangkan skor tertinggi sebesar 36 dan skor terendah sebesar 21.

Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali berdasarkan nilai rerata ideal dan simpangan baku ideal. Tabel 10 merupakan penghitungan normatif kategori kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor keandalan.

Tabel 10. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasar Faktor Keandalan

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 29.25$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$24.75 < X \leq 29.25$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$20.25 < X \leq 24.75$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$15.75 < X \leq 20.25$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 15.75$	Sangat Rendah

Keterangan:

Mi = rerata ideal = $\frac{1}{2} [(4 \times 9) + (1 \times 9)] = 22.5$

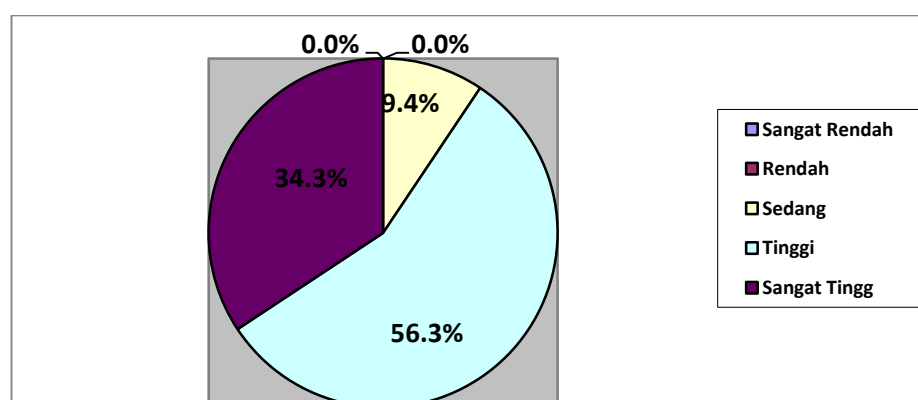
Sdi = simpangan baku ideal = $\frac{1}{6} [(4 \times 9) - (1 \times 9)] = 4.5$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor keandalan dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan Tingkat kualitas jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasar Faktor Keandalan

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
> 29,25	33	34.3	Sangat tinggi
24,75 – 29,25	54	56.3	Tinggi
20,25 – 24,75	9	9.4	Sedang
15,75 – 20,25	0	0	Rendah
≤ 15,75	0	0	Sangat Rendah
Total	96	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor keandalan adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 96 responden sebesar 28,4. Tingkat kualitas jasa pelayanan yang berkategori sangat tinggi sebesar 34,3% (33 pemain kelompok usia dewasa), tinggi sebesar 56,3 % (54 pemain kelompok usia dewasa), sedang sebesar 9,4% (9 pemain kelompok usia dewasa), rendah 0% dan sangat rendah 0%. Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat kualitas jasa pelayanan.



Gambar 3. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasar Faktor Keandalan

4. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa. Faktor ketanggapan terdiri dari 7 item pernyataan dan semuanya telah dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil penelitian memperoleh rerata sebesar 21,95, nilai tengah sebesar 21, nilai sering muncul sebesar 21 dan simpangan baku sebesar 2,77. Sedangkan skor tertinggi sebesar 28 dan skor terendah sebesar 14. Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali berdasarkan nilai rerata ideal dan simpangan baku ideal.

Tabel 12 merupakan penghitungan normatif kategori kualitas jasa

pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor ketanggapan.

Tabel 12. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Ketanggapan

Formula	Batasan	Kategori
$X > M_i + 1,5 S_{di}$	$X > 22,75$	Sangat tinggi
$M_i + 0,5 S_{di} < X \leq M_i + 1,5 S_{di}$	$19,25 < X \leq 22,75$	Tinggi
$M_i - 0,5 S_{di} < X \leq M_i + 0,5 S_{di}$	$15,75 < X \leq 19,25$	Sedang
$M_i - 1,5 S_{di} < X \leq M_i - 0,5 S_{di}$	$12,25 < X \leq 15,75$	Rendah
$X \leq M_i - 1,5 S_{di}$	$X \leq 12,25$	Sangat Rendah

Keterangan:

M_i = rerata ideal = $\frac{1}{2} [(4 \times 7) + (1 \times 7)] = 17,5$

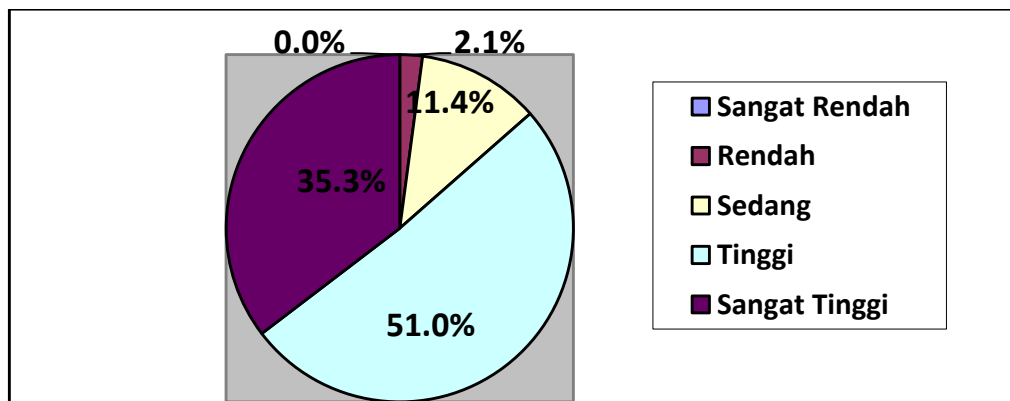
$$SDi = \text{simpangan baku ideal} = 1/6 [(4 \times 7) - (1 \times 7)] = 3,5$$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor ketanggapan dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan Tingkat kualitas jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasar Faktor Ketanggapan

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
> 22,75	34	35.3	Sangat tinggi
19,25 – 22,75	49	51.0	Tinggi
15,75 – 19,25	11	11.4	Sedang
12,25 – 15,75	2	2.1	Rendah
≤ 12,25	0	0	Sangat Rendah
Total	96	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor ketanggapan adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 96 responden sebesar 21,95. Tingkat kualitas jasa pelayanan yang berkategori sangat tinggi sebesar 35,3% (34 pemain kelompok usia dewasa), tinggi sebesar 51,0% (49 pemain kelompok usia dewasa), sedang sebesar 11,4 % (11 pemain kelompok usia dewasa), rendah 2,1 % (2 pemain kelompok usia dewasa) dan sangat rendah 0%. Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat kualitas jasa pelayanan.



Gambar 4. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Ketanggapan

5. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Jaminan dan Kepastian (*Insurance*)

Jaminan dan kepastian merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa. Faktor jaminan dan kepastian terdiri dari 5 item pernyataan dan semuanya telah dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil penelitian memperoleh rerata sebesar 16.11, nilai tengah sebesar 16, nilai sering muncul sebesar 15 dan simpangan baku sebesar 1,95. Sedangkan skor tertinggi sebesar 20 dan skor terendah sebesar 10. Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali berdasarkan nilai rerata ideal dan simpangan baku ideal. Tabel 13 merupakan penghitungan normatif kategori kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian.

Tabel 14. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasar Faktor Jaminan dan Kepastian

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 16,25$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$13,75 < X \leq 16,25$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$11,25 < X \leq 13,75$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$8,75 < X \leq 11,25$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 8,75$	Sangat Rendah

Keterangan:

$Mi = \text{rerata ideal} = \frac{1}{2} [(4 \times 5) + (1 \times 5)] = 12,5$

$SDi = \text{simpangan baku ideal} = \frac{1}{6} [(4 \times 5) - (1 \times 5)] = 2,5$

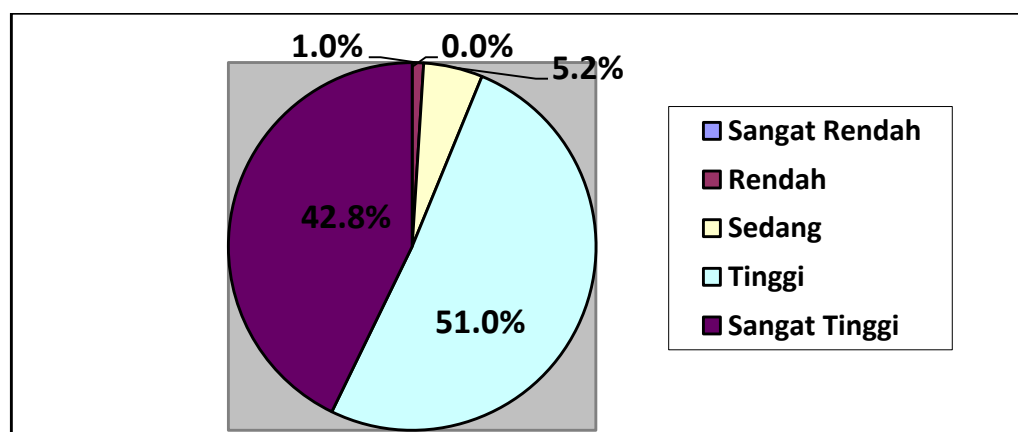
Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan Tingkat kualitas jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasar Faktor Jaminan dan Kepastian

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$> 16,25$	41	42,8	Sangat tinggi
$13,75 - 16,25$	49	51,0	Tinggi
$11,25 - 13,75$	5	5,2	Sedang
$8,75 - 11,25$	1	1,0	Rendah
$\leq 8,75$	0	0	Sangat Rendah
Total	96	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 96 responden sebesar 16,11. Tingkat kualitas jasa

pelayanan yang berkategori sangat tinggi sebesar 42,8% (41 pemain kelompok usia dewasa), tinggi sebesar 51,0% (49 pemain kelompok usia dewasa), sedang sebesar 5,2% (5 pemain kelompok usia dewasa), rendah 1% (1 pemain kelompok usia dewasa) dan sangat rendah 0%. Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat kualitas jasa pelayanan.



Gambar 5. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Jaminan dan Kepastian

6. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Empati (*Empathy*)

Empati merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa. Faktor empati terdiri dari 5 item pernyataan dan semuanya telah dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil penelitian memperoleh rerata sebesar 15,96, nilai tengah sebesar 15, nilai sering muncul sebesar 15 dan simpangan baku sebesar 2,23. Sedangkan skor tertinggi sebesar 20 dan skor terendah sebesar 10.

Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali berdasarkan nilai rerata ideal dan simpangan baku ideal. Tabel 15 merupakan penghitungan normatif kategori kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor empati.

Tabel 16. Penghitungan Normatif Kategorisasi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Empati

Formula	Batasan	Kategori
$X > Mi + 1,5 Sdi$	$X > 16,25$	Sangat tinggi
$Mi + 0,5 Sdi < X \leq Mi + 1,5 Sdi$	$13,75 < X \leq 16,25$	Tinggi
$Mi - 0,5 Sdi < X \leq Mi + 0,5 Sdi$	$11,25 < X \leq 13,75$	Sedang
$Mi - 1,5 Sdi < X \leq Mi - 0,5 Sdi$	$8,75 < X \leq 11,25$	Rendah
$X \leq Mi - 1,5 Sdi$	$X \leq 8,75$	Sangat Rendah

Keterangan:

Mi = rerata ideal = $\frac{1}{2} [(4 \times 5) + (1 \times 5)] = 12,5$

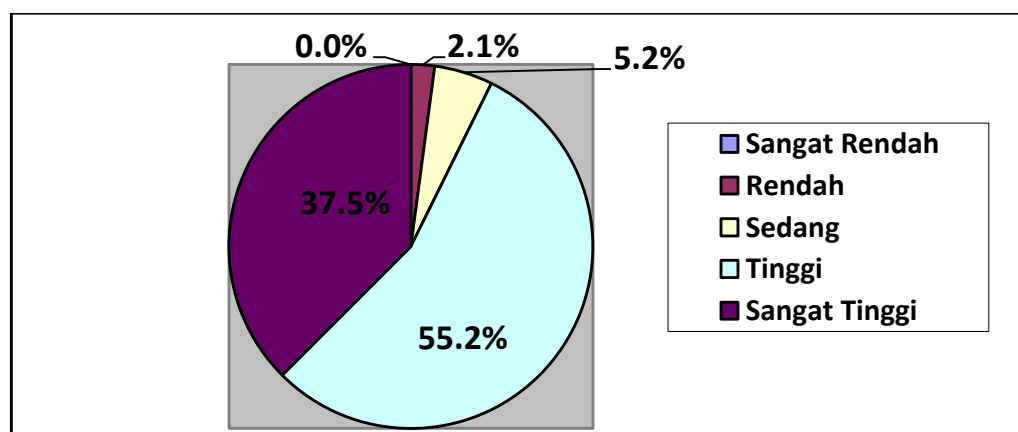
Sdi = simpangan baku ideal = $\frac{1}{6} [(4 \times 5) - (1 \times 5)] = 2,5$

Mengacu pada kategorisasi kecenderungan yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kecenderungan kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor empati dapat diketahui. Adapun distribusi kecenderungan Tingkat kualitas jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Empati

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
> 16,25	36	37,5	Sangat tinggi
13,75- 16,25	53	55,2	Tinggi
11,25- 13,75	5	5,2	Sedang
8,75 - 11,25	2	2,1	Rendah
$\leq 8,75$	0	0	Sangat Rendah
Total	96	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor empati adalah tinggi dengan pertimbangan rerata dari 96 responden sebesar 15,96. Tingkat kualitas jasa pelayanan yang berkategori sangat tinggi sebesar 37,5% (36 pemain kelompok usia dewasa), tinggi sebesar 55,2% (53 pemain kelompok usia dewasa), sedang sebesar 5,2% (5 pemain kelompok usia dewasa), rendah 2,1% (2 pemain kelompok usia dewasa) dan sangat rendah 0%. Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat kualitas jasa pelayanan.



Gambar 6. Diagram Pie Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa Berdasarkan Faktor Empati

C. Pembahasan

Pelanggan merupakan seseorang yang menginginkan jasa atau produk terbaik, oleh karena itu setiap tempat produksi jasa atau barang berlomba untuk menyediakan jasa dan produk dengan cara yang cepat, tepat dan aman. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sebaliknya pelanggan merasa puas maka dia akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut.

Dari deskripsi hasil penelitian yang dilakukan tentang kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa dapat disimpulkan bahwa Tingkat kualitas jasa pelayanan adalah tinggi dengan pertimbangan rerata sebesar 95,51. Tingkat kualitas jasa pelayanan yang berkategori sangat tinggi sebesar 36,5% (35 pemain kelompok usia dewasa), kategori tinggi sebesar 53,1% (51 pemain kelompok usia dewasa), kategori sedang sebesar 10,4% (10 pemain kelompok usia dewasa), kategori rendah 0% dan sangat rendah 0%. Dari hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan GOR Pandiga sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya pemain kelompok usia dewasa.

Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan lapangan, kelayakan GOR, kenyamanan dan juga kesopanan para petugas yang bekerja di GOR Pandiga. Faktor-faktor yang mendukung kesimpulan di atas dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori sangat tinggi sebesar 40,6% (39 pemain kelompok usia dewasa). Dalam hal ini faktor bukti fisik meliputi fasilitas fisik seperti lapangan yang terbuat dari kayu, kebersihan toilet, kebersihan GOR, dan keadaan saluran udara. Hal tersebut diartikan GOR Pandiga mempunyai layanan fasilitas yang baik, adanya sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas yang memadai dan baik tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada pemain kelompok usia dewasa dikarenakan fasilitas yang baik akan lebih aman untuk digunakan. Selain itu dengan fasilitas yang bagus akan menambah minat pemain kelompok usia dewasa untuk selalu menggunakan jasa pelayanan GOR Pandiga. Fasilitas yang dimiliki oleh GOR Pandiga diantaranya lapangan yang terbuat dari kayu, penyewaan raket, sepatu, dan baju kemudian tempat tunggu yang luas dan aman, kantin, mushola, tempat parkir yang luas dan memiliki toko kecil yang menyediakan perlengkapan bulutangkis serta jasa pemasangan senar raket.

2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 56,3% (54 pemain kelompok usia dewasa). Dalam hal ini faktor keandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara cepat dan tepat. Hal tersebut diartikan GOR Pandiga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pemain kelompok usia dewasa secara tepat waktu dan sangat memperhatikan layanan yang tepat. Yang pasti seorang konsumen yang dalam hal ini adalah pemain kelompok usia dewasa pastilah tidak akan senang dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya, mereka menginginkan layanan yang tepat. Dalam hal ini GOR Pandiga melakukannya dengan baik.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui Tingkat kualitas jasa pelayanan berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 51,0% (54 pemain kelompok usia dewasa). Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan memberikan informasi yang jelas. Dengan adanya papan jadwal penggunaan lapangan yang jelas memberikan pemain kejelasan jadwal penggunaan lapangan. Para staf pengelola GOR Pandiga cukup tanggap dalam menanggapi respon permintaan dari pemain kelompok usia dewasa. Hal tersebut ditunjukkan dengan tanggungjawab petugas yang secara rutin

membersihkan lapangan bulutangkis setelah digunakan, petugas selalu sigap dalam melayani kebutuhan pemain kelompok usia dewasa. Ketanggapan petugas dalam memberikan layanan dapat menjadikan para konsumen senang dan betah sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Jaminan dan Kepastian (*Insurance*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui Tingkat kualitas jasa pelayanan berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 51,0% (49 pemain kelompok usia dewasa). Faktor jaminan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal tersebut diartikan para petugas mempunyai pengetahuan yang baik khususnya tentang bulutangkis. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas yang selalu diajak bermain oleh para pemain bulutangkis usia dewasa yang datang. Selain itu penampilan yang rapi dan sopan akan member kesan yang baik serta kepercayaan terhadap petugas membuat para pemain kelompok usia dewasa merasa senang, sehingga dengan rasa senang tersebut kepuasan dapat meningkat.

5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui Tingkat kualitas jasa pelayanan berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 55,2% (53 pemain kelompok usia dewasa). Faktor empati adalah memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal tersebut diartikan para

pegawai GOR Pandiga selalu bersikap baik dan sabar terhadap keluhan pemain kelompok usia dewasa. Sikap ramah dan sabar pegawai lapangan bulutangkis menjadikan pemain kelompok usia dewasa merasa dihargai, sehingga hal itu akan berdampak pada rasa senang pada pemain kelompok usia dewasa dan timbul rasa kepuasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan kualitas jasa pelayanan lapangan bulutangkis GOR Pandiga bagi pemain kelompok usia dewasa berada pada kategori tinggi sebesar 53,1% (51 pemain kelompok usia dewasa). Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan GOR Pandiga sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya pemain kelompok usia dewasa. Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan tempat, kenyamanan dan juga kesopanan para petugas yang bekerja di GOR Pandiga. Tingkat kualitas jasa pelayanan berdasarkan faktor bukti fisik pada kategori sangat tinggi sebesar 40,6% (39 pemain kelompok usia dewasa), Tingkat kualitas jasa pelayanan berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 56,3% (54 pemain kelompok usia dewasa), Tingkat kualitas jasa pelayanan berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 51,0% (49 pemain kelompok usia dewasa), Tingkat kualitas jasa pelayanan berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 51,0% (49 pemain kelompok usia dewasa)., Tingkat kualitas jasa pelayanan berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 55,2% (51 pemain kelompok usia dewasa).

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, implikasi hasil penelitian yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini berimplikasi pada GOR Pandiga agar senantiasa berusaha meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu diantaranya dengan memperbaiki fasilitas yang sudah rusak dan menjaga kebersihan lapangan bulutangkis.
2. Hasil penelitian ini berimplikasi pada seluruh keluarga besar GOR Pandiga agar senantiasa menjaga hubungan kekeluargaan yang telah terjalin antara seluruh staf GOR dan para pemain bulutangkis kelompok usia dewasa.
3. Hasil penelitian ini juga berimplikasi pada pemain kelompok usia dewasa yaitu dengan timbulnya kepercayaan dari pemain kelompok usia dewasa untuk memanfaatkan GOR Pandiga sebagai pilihan utama bermain bulutangkis.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya, tetapi masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, diantaranya:

1. Peneliti tidak mengontrol kesungguhan tiap responden dalam mengisi angket, yaitu kejujuran responden dalam mengisi angket.
2. Instrumen penelitian kurang luas lingkupnya sehingga memungkinkan ada unsur-unsur yang lebih penting tidak masuk/tidak terungkap dalam instrumen penelitian.

3. Peneliti mengakui adanya keterbatasan dalam hal waktu, biaya, maupun kemampuan berpikir dan bekerja. Namun besar harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

D. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, ada beberapa saran yang dapat disampaikan, yaitu:

1. Pengelola GOR Pandiga dapat menambah fasilitas pendukung dan memperbaiki setiap fasilitas yang mengalami kerusakan agar pemain usia dini, pemain usia remaja dan pemain kelompok usia dewasa dapat merasa puas dan nyaman saat bermain di lapangan bulutangkis.
2. Pengelola GOR Pandiga senantiasa menjaga kebersihan GOR dan lingkungan GOR Pandiga.
3. Staf pengelola GOR Pandiga harus lebih cepat tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.


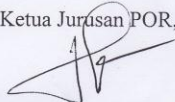


DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (2000). *Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cahyo Wibowo. (2013). *Tingkat Pengetahuan Taktik dan Strategi Anggota Unit Kegiatan Mahasiswa Bolabasket Universitas Negeri Yogyakarta dalam Bermain Bolabasket*. Yogyakarta: Skripsi FIK UNY.
- Eka I Rita dkk. (2008). *Perkembangan Peserta Didik*. Yogyakarta: UNY Pres.
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Johanes Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (1997). *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip & Gary, Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Sihombing, Damos. Terjemahan) Jakarta: Erlangga. Buku asli diterbitkan.
- Okta Sari W. (2008). *Tingkat Layanan Jasa Pelatihan Bulutangkis Di Klub Bulutangkis Pengcab Kota Yogyakarta*. Yogyakarta : Skripsi S1 FIK UNY.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Managemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riadi Muchlicin. (2013). Pengertian dan Kualitas Jasa [Internet}. Tersedia dalam: <http://www.kajianpustaka.com> [Diakses 22 September 2013. Pukul 16:20].
- Sigit Nugroho. (2009). *Tingkat Kepuasan Anggota Pusat Kebugaran terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di D'Muscle Mania XX Gym Fitness and Aerobic Yogyakarta*. Yogyakarta : Skripsi S1 FIK UNY.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2010). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis Butir-butir untuk Instrumen Angket, Tes & Skala Nilai dengan Basica*. Yogyakarta: Andi Offset.

LAMPIRAN

Lampiran 1

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN JURUSAN PENDIDIKAN OLARAGA Alamat : Jl. Colombo No. 1, Yogyakarta Telp. 513092, 586168 Psw. 282</p>
<hr/>	
Nomor : 133/POR/IV/2013 Lamp. : 1 bendel Hal : Pembimbing Proposal TAS	3 April 2013
Kepada : Yth. Drs. Amat Komari, M.Si. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta	
Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka membantu mahasiswa dalam menyusun TAS untuk persyaratan ujian TAS, dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing penulisan TAS saudara :	
Nama : Andi Prastowo NIM : 09601241076 Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pemain Bulutangkis Kelompok Usia dewasa Terhadap Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis Lembah UGM .	
Bersama ini pula kami lampirkan proposal penulisan TAS yang telah dibuat oleh mahasiswa yang bersangkutan, topik/judul tidaklah mutlak. Sekiranya kurang sesuai, mohon kiranya diadakan pembenahan sehingga tidak mengurangi makna dari masalah yang diajukan.	
Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.	
Ketua Jurusan POR,  Drs. Amat Komari, M.Si. NIP. 19620422 199001 1 001	
<hr/>	
<small>File : Pemb TAS/mydoc/13</small>	
 	

Lampiran 2

PERMOHONAN DAN PERNYATAAN JUDGEMENT

Hal : Surat Permohonan menjadi Expert Judgement

Lamp : 1 Bendel angket penelitian

Kepada

Yth. R. Sunardianta, M.Kes

Di tempat

Dengan hormat,

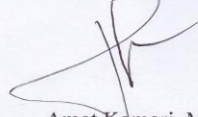
Sehubungan dengan penelitian yang akan saya laksanakan dengan judul "Tingkat Kepuasan Pemain Bulutangkis kelompok Usia Dewasa Terhadap Jasa Pelayanan GOR Bulutangkis Pandiga ", maka dengan ini saya memohon Bapak untuk berkenan memberikan masukan terhadap instrument penelitian sebagai Expert Judgement. Masukan tersebut sangat membantu tingkat kepercayaan hasil penelitian yang saya laksanakan.

Demikian permohonan ini ,besar harapan saya Bapak berkenan dengan permohonan ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 25 Juni 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Amat Komari, M.Si
NIP. 19620422 199001 1 001

Hormat saya,



Andi Prastowo
NIM. 09601241076

Lampiran 3

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:


Nama : R. Sunardianta, M.Kes
NIP : 19581101 198603 1 002
BidangKeahlian : Tenis

Menerangkan bahwa instrument penelitian Tugas Akhir Skripsi Saudara:

Nama : Andi Prastowo
NIM : 09601241076
Jurusan/ Prodi : POR/ PJKR
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Pemain Bulutangkis kelompok
Usia Dewasa Terhadap Jasa Pelayanan GOR
Bulutangkis Pandiga

Telah memenuhi syarat sebagai instrument penelitian guna pengambilan data.

Yang menvalidasi



R. Sunardianta, M.Kes
NIP. 19581101 198603 1 002

Lampiran 4

LEMBAR PENGESAHAN

Proposal penelitian tentang :

**“TINGKAT KEPUASAN PEMAIN BULUTANGKIS KELOMPOK USIA DEWASA TERHADAP
JASA PELAYANAN LAPANGAN BULUTANGKIS GOR PANDIGA”**

Nama : Andi Prastowo

NIM : 09601241076

Prodi : PJKR

Telah diperiksa dan dinyatakan layak untuk diteliti

Yogyakarta, 23 April 2013

Mengetahui.

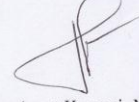
Dosen Pembimbing.

Ketua Prodi PJKR



Amat Komari, M.Si

NIP. 19620422 199001 1 001



Amat Komari, M.Si

NIP. 19620422 199001 1 001

Kesubag Pendidikan FIK UNY



Sutyem, S.Si

NIP. 19760522 199903 2 001

Lampiran 5



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 319/UN.34.16/PP/2013 24 Juni 2013
Lamp. : 1 Eks.
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. : Pengelola GOR Pandiga
Nayan, Maguwoharjo, Depok, Sleman
Yogyakarta

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin Penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Andi Prastowo
NIM : 09601241076
Program Studi : PJKR
Penelitian akan dilaksanakan pada :
Waktu : Juni s.d. Juli 2013
Tempat/obyek : Nayan, Maguwoharjo, Depok, Sleman
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pemain Bulutangkis Kelompok Usia Dewasa Terhadap Jasa Pelayanan lapangan Bulutangkis GOR Pandiga.

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dekan

Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S.
NIP. 19600824 198601 1 001

Tembusan :
1. Kajur. POR
2. Pembimbing TAS
3. Mahasiswa ybs.

ANGKET UJI COBA

Assalamu'alaikum wr wb

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian kami yang berjudul "Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa", untuk itu kami mohon kepada Saudara untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dalam angket ini.

Informasi yang diberikan sangat berguna untuk penelitian ini, untuk itu kami mohon Saudara dapat mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang anda berikan adalah benar asalkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Wassalamu'alaikum wr wb

Peneliti

Andi Prastowo

"Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa"

A. Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas diri saudara di tempat yang telah disediakan
2. Pilih alternatif jawaban dari setiap pernyataan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan cara melingkari () pada kolom yang sudah disediakan.

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP: Sangat Tidak Puas

Nama	:
Asal	:
Umur	:

Contoh:

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Pelayanan yang diberikan GOR Pandiga				

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
1	Terhadap lapangan yang lantainya terbuat dari kayu	SP	P	TP	STP
2	Terhadap kejelasan garis lapangan	SP	P	TP	STP
3	Terhadap kekencangan Net Bulutangkis	SP	P	TP	STP
4	Terhadap kebersihan Toilet	SP	P	TP	STP
5	Terhadap harga minuman Kantin	SP	P	TP	STP
6	Terhadap kondisi tribun penonton	SP	P	TP	STP
7	Terhadap sarana tempat parkir	SP	P	TP	STP
8	Terhadap Kondisi ventilasi udara	SP	P	TP	STP
9	Terhadap terangnya penerangan lampu	SP	P	TP	STP
10	Terhadap Kebersihan GOR Pandiga	SP	P	TP	STP
Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)					
11	Ketetapan dalam buka lapangan bulutangkis	SP	P	TP	STP
12	Ketetapan dalam menutup lapangan bulutangkis	SP	P	TP	STP
13	Ketepatan jadwal bagi konsumen	SP	P	TP	STP
14	Profesionalisme karyawan	SP	P	TP	STP
15	Kejelasan dalam memberikan informasi	SP	P	TP	STP
16	Perhatian petugas terhadap kedisiplinan pemakai	SP	P	TP	STP
17	Pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pemain	SP	P	TP	STP
18	Harga yang diberikan Gor Pandiga	SP	P	TP	STP
19	Kejelasan papan jadwal penggunaan lapangan	SP	P	TP	STP
20	Kenyamanan member	SP	P	TP	STP
Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
21	Tanggapan terhadap keluhan pelanggan	SP	P	TP	STP
22	Tanggapan GOR Pandiga terhadap pemain yang tidak disiplin	SP	P	TP	STP
23	Tanggapan terhadap lapangan yang rusak	SP	P	TP	STP
24	Tanggapan terhadap net yang rusak	SP	P	TP	STP

25	Tanggapan Cleaning Service terhadap keadaan ruangan yang kotor	SP	P	TP	STP
26	Tanggapan GOR Pandiga terhadap ketidaknyamanan pemain	SP	P	TP	STP
27	Timbal balik yang dirasakan konsumen oleh karyawan	SP	P	TP	STP
Faktor Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)					
28	Keamanan barang bawaan	SP	P	TP	STP
29	Kejujuran karyawan	SP	P	TP	STP
30	Asuransi pada konsumen	SP	P	TP	STP
31	Tanggapan kepada tenaga ahli bulutangkis di GOR Pandiga	SP	P	TP	STP
32	Keamanan parkir kendaraan	SP	P	TP	STP
33	Keamanan lingkungan sekitar	SP	P	TP	STP
34	Ganti rugi atas kesalahan Gor Pandiga	SP	P	TP	STP
35	Sarana penerimaan keluhan pemain	SP	P	TP	STP
Faktor Empati (<i>Empathy</i>)					
36	Rasa hormat Karyawan terhadap pemain	SP	P	TP	STP
37	Keseriusan Karyawan saat memberikan informasi	SP	P	TP	STP
38	Keramahan petugas	SP	P	TP	STP
39	Cara petugas melayani konsumen	SP	P	TP	STP
40	Kemudahan konsumen menuju lokasi	SP	P	TP	STP
41	Kemudahan konsumen menjadi member	SP	P	TP	STP
42	Kemudahan dalam penyewaan	SP	P	TP	STP

"TERIMAKASIH BANYAK"

Lampiran 7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	124.7000	104.976	.467	.924
VAR00002	124.4333	107.495	.292	.926
VAR00003	124.6333	108.033	.303	.926
VAR00004	125.0000	104.207	.579	.923
VAR00005	125.1667	99.523	.625	.923
VAR00006	125.1333	106.740	.243	.928
VAR00007	124.8667	107.223	.281	.926
VAR00008	125.3000	105.114	.342	.927
VAR00009	124.8333	106.489	.291	.927
VAR00010	124.6000	104.869	.648	.923
VAR00011	124.6667	107.609	.383	.925
VAR00012	124.7333	107.444	.378	.925
VAR00013	124.5333	104.740	.609	.923
VAR00014	124.9000	105.679	.450	.925
VAR00015	124.6667	106.437	.432	.925
VAR00016	124.7667	103.633	.757	.922
VAR00017	124.7000	105.941	.519	.924
VAR00018	124.7000	103.321	.551	.923
VAR00019	124.7333	106.133	.384	.925
VAR00020	124.7667	108.047	.340	.925
VAR00021	124.8333	109.385	.239	.926
VAR00022	124.8333	103.937	.714	.922
VAR00023	124.9333	104.823	.448	.925
VAR00024	124.6667	107.609	.383	.925
VAR00025	124.7000	105.941	.519	.924
VAR00026	124.7667	107.357	.433	.925
VAR00027	124.7667	105.220	.722	.923

VAR00028	124.7000	105.734	.400	.925
VAR00029	124.6333	105.068	.478	.924
VAR00030	125.1333	108.051	.218	.927
VAR00031	125.0333	107.551	.297	.926
VAR00032	124.7333	106.064	.390	.925
VAR00033	124.7333	106.478	.666	.924
VAR00034	124.8333	109.523	.213	.926
VAR00035	124.9333	103.237	.580	.923
VAR00036	124.7000	102.700	.759	.921
VAR00037	124.7333	102.823	.791	.921
VAR00038	124.7333	103.651	.703	.922
VAR00039	124.6667	103.402	.762	.922
VAR00040	124.9000	107.748	.301	.926
VAR00041	124.8000	106.441	.486	.924
VAR00042	124.5667	104.806	.625	.923

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	42

Lampiran 8

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 9

ANGKET PENELITIAN

Assalamu'alaikum wr wb

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian kami yang berjudul "Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa", untuk itu kami mohon kepada Saudara untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dalam angket ini.

Informasi yang diberikan sangat berguna untuk penelitian ini, untuk itu kami mohon Saudara dapat mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang anda berikan adalah benar asalkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Wassalamu'alaikum wr wb

Peneliti

Andi Prastowo

"Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Bulutangkis GOR Pandiga Bagi Pemain Kelompok Usia Dewasa"

B. Petunjuk Pengisian

3. Isilah identitas diri saudara di tempat yang telah disediakan
4. Pilih alternatif jawaban dari setiap pernyataan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan cara melingkari () pada kolom yang sudah disediakan.

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP: Sangat Tidak Puas

Nama	:
Asal	:
Umur	:

Contoh:

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Pelayanan yang diberikan GOR Pandiga				

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
1	Terhadap lapangan yang lantainya terbuat dari kayu				
2	Terhadap kebersihan Toilet				
3	Terhadap harga minuman Kantin				
4	Terhadap Kebersihan GOR Pandiga				
Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)					
5	Ketetapan dalam buka lapangan bulutangkis				
6	Ketetapan dalam menutup lapangan bulutangkis				
7	Ketepatan jadwal bagi konsumen				
8	Profesionalisme karyawan				
9	Kejelasan dalam memberikan informasi				
10	Perhatian petugas terhadap kedisiplinan pemakai				
11	Pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pemain				
12	Harga yang diberikan Gor Pandiga				
13	Kejelasan papan jadwal penggunaan lapangan				
Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
14	Tanggapan GOR Pandiga terhadap pemain yang tidak disiplin				
15	Tanggapan terhadap lapangan yang rusak				
16	Tanggapan terhadap net yang rusak				
17	Tanggapan Cleaning Service terhadap keadaan ruangan yang kotor				
18	Tanggapan GOR Pandiga terhadap ketidaknyamanan pemain				
19	Timbal balik yang dirasakan konsumen oleh karyawan				
Faktor Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)					
20	Keamanan barang bawaan				

21	Kejujuran karyawan	SP	P	TP	STP
22	Keamanan parkir kendaraan	SP	P	TP	STP
23	Keamanan lingkungan sekitar	SP	P	TP	STP
24	Sarana penerimaan keluhan pemain	SP	P	TP	STP
Faktor Empati (<i>Empathy</i>)					
25	Rasa hormat Karyawan terhadap pemain	SP	P	TP	STP
26	Keseriusan Karyawan saat memberikan informasi	SP	P	TP	STP
27	Keramahan petugas	SP	P	TP	STP
28	Cara petugas melayani konsumen	SP	P	TP	STP
29	Kemudahan konsumen menjadi member	SP	P	TP	STP
30	Kemudahan dalam penyewaan	SP	P	TP	STP

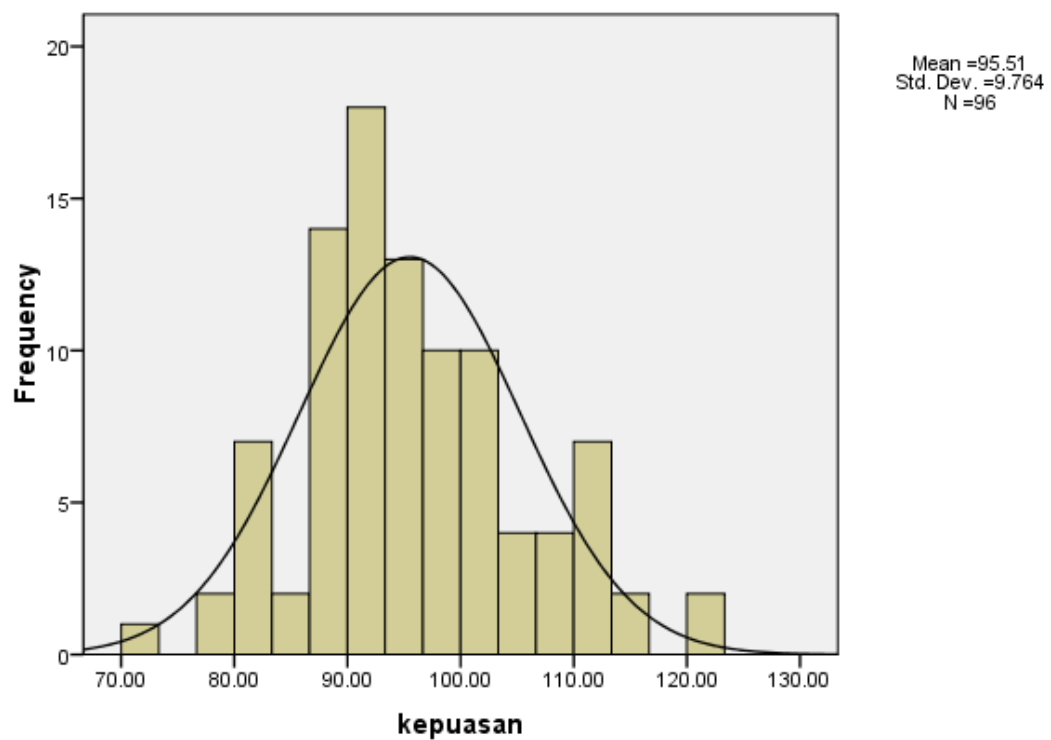
"TERIMAKASIH BANYAK"

Lampiran 10

Statistics Kepuasan

		kepuasan
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		95.5104
Median		94.0000
Mode		90,00
Std. Deviation		9.76351
Variance		95.326
Skewness		.341
Std. Error of Skewness		.246
Kurtosis		-.089
Std. Error of Kurtosis		.488
Range		48.00
Minimum		72.00
Maximum		120,00

kepuasan



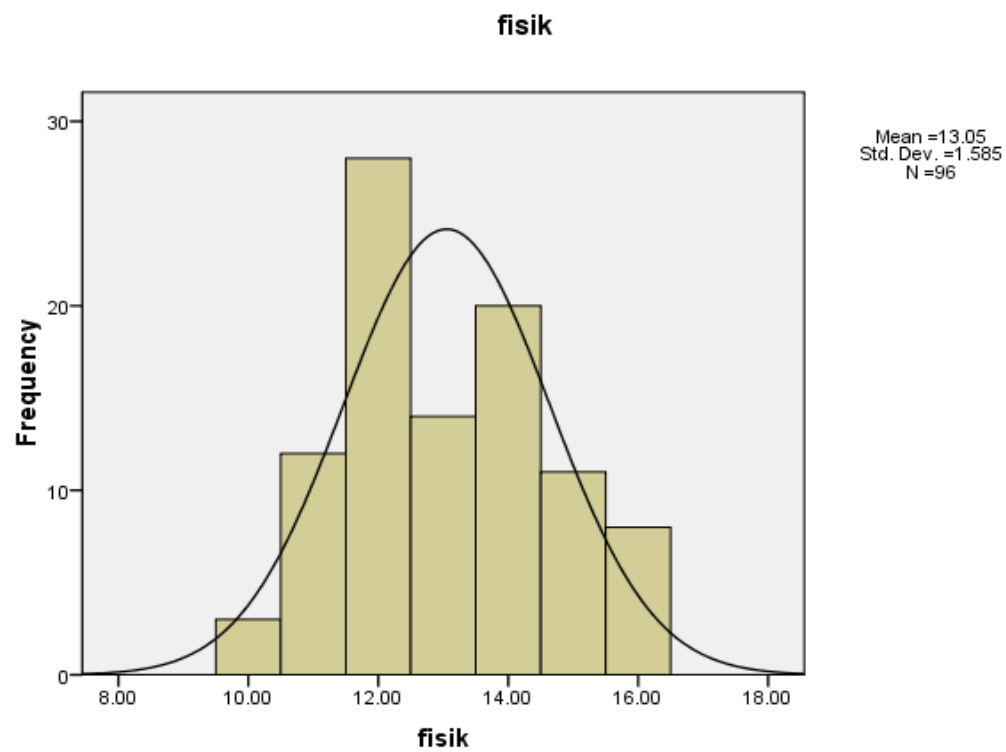
kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	72	1	1.0	1.0	1.0
	77	1	1.0	1.0	2.1
	79	1	1.0	1.0	3.1
	80	1	1.0	1.0	4.2
	81	3	3.1	3.1	7.3
	82	3	3.1	3.1	10,4
	84	2	2.1	2.1	12.5
	87	4	4.2	4.2	16.7
	88	3	3.1	3.1	19.8
	89	7	7.3	7.3	27.1
	90	9	9.4	9.4	36.5
	91	1	1.0	1.0	37.5
	92	3	3.1	3.1	40,6
	93	5	5.2	5.2	45.8
	94	6	6.2	6.2	52.1
	95	3	3.1	3.1	55.2
	96	4	4.2	4.2	59.4
	97	4	4.2	4.2	63.5
	98	2	2.1	2.1	65.6
	99	4	4.2	4.2	69.8
	100	2	2.1	2.1	71.9
	101	2	2.1	2.1	74.0
	102	5	5.2	5.2	79.2
	103	1	1.0	1.0	80,2
	104	2	2.1	2.1	82.3
	106	2	2.1	2.1	84.4
	107	1	1.0	1.0	85.4
	108	3	3.1	3.1	88.5
	110	2	2.1	2.1	90,6
	111	1	1.0	1.0	91.7
	112	4	4.2	4.2	95.8
	114	1	1.0	1.0	96.9
	115	1	1.0	1.0	97.9
	120	2	2.1	2.1	100,0
Total		96	100,0	100,0	

Faktor Fisik

Statistics

		Bukti fisik
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		13.0521
Median		13.0000
Mode		12.00
Std. Deviation		1.58526
Variance		2.513
Skewness		.220
Std. Error of Skewness		.246
Kurtosis		-.814
Std. Error of Kurtosis		.488
Range		6.00
Minimum		10,00
Maximum		16.00



fisik

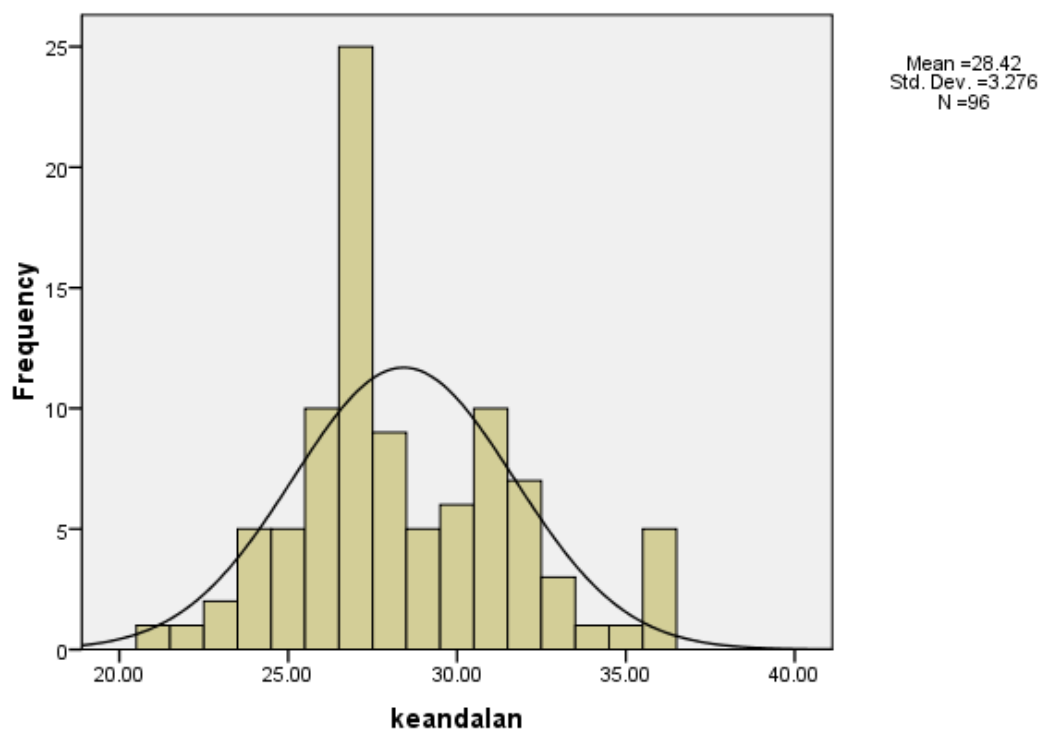
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	3	3.1	3.1	3.1
	11	12	12.5	12.5	15.6
	12	28	29.2	29.2	44.8
	13	14	14.6	14.6	59.4
	14	20	20,8	20,8	80,2
	15	11	11.5	11.5	91.7
	16	8	8.3	8.3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Faktor Keandalan

Statistics

		keandalan
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		28.4167
Median		27.0000
Mode		27.00
Std. Deviation		3.27564
Variance		10,730
Skewness		.494
Std. Error of Skewness		.246
Kurtosis		.001
Std. Error of Kurtosis		.488
Range		15.00
Minimum		21.00
Maximum		36.00

keandalan



keandalan

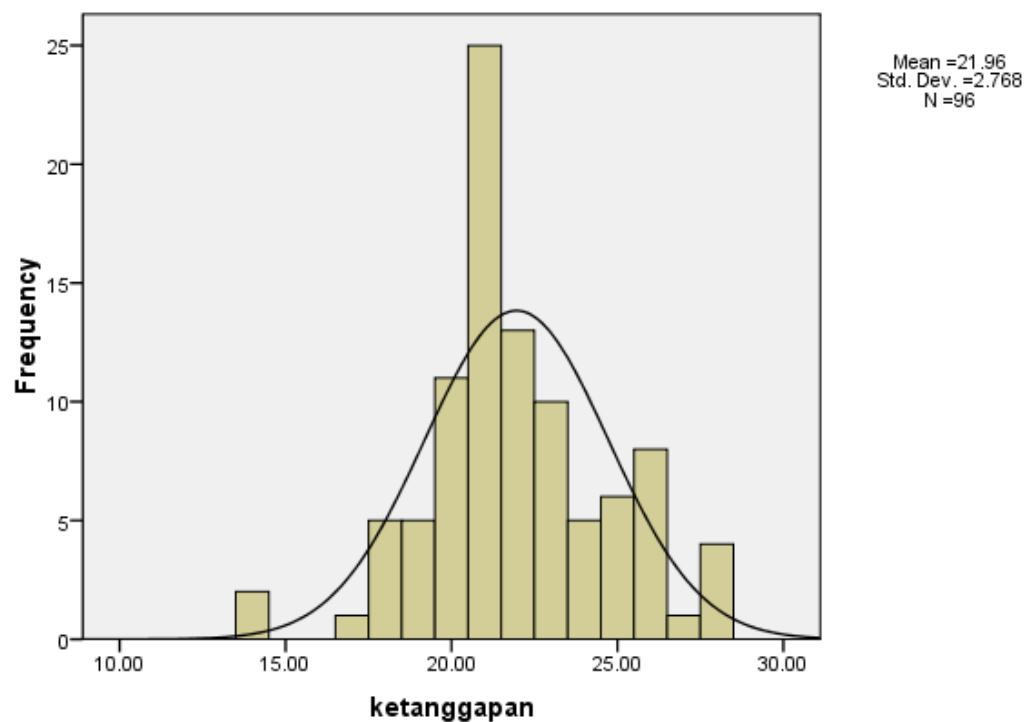
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	1	1.0	1.0	1.0
	22	1	1.0	1.0	2.1
	23	2	2.1	2.1	4.2
	24	5	5.2	5.2	9.4
	25	5	5.2	5.2	14.6
	26	10	10,4	10,4	25.0
	27	25	26.0	26.0	51.0
	28	9	9.4	9.4	60,4
	29	5	5.2	5.2	65.6
	30	6	6.2	6.2	71.9
	31	10	10,4	10,4	82.3
	32	7	7.3	7.3	89.6
	33	3	3.1	3.1	92.7
	34	1	1.0	1.0	93.8
	35	1	1.0	1.0	94.8
	36	5	5.2	5.2	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Faktor Ketanggapan

Statistics

		ketanggapan
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		21.9583
Median		21.0000
Mode		21.00
Std. Deviation		2.76792
Variance		7.661
Skewness		.044
Std. Error of Skewness		.246
Kurtosis		.560
Std. Error of Kurtosis		.488
Range		14.00
Minimum		14.00
Maximum		28.00

ketanggapan



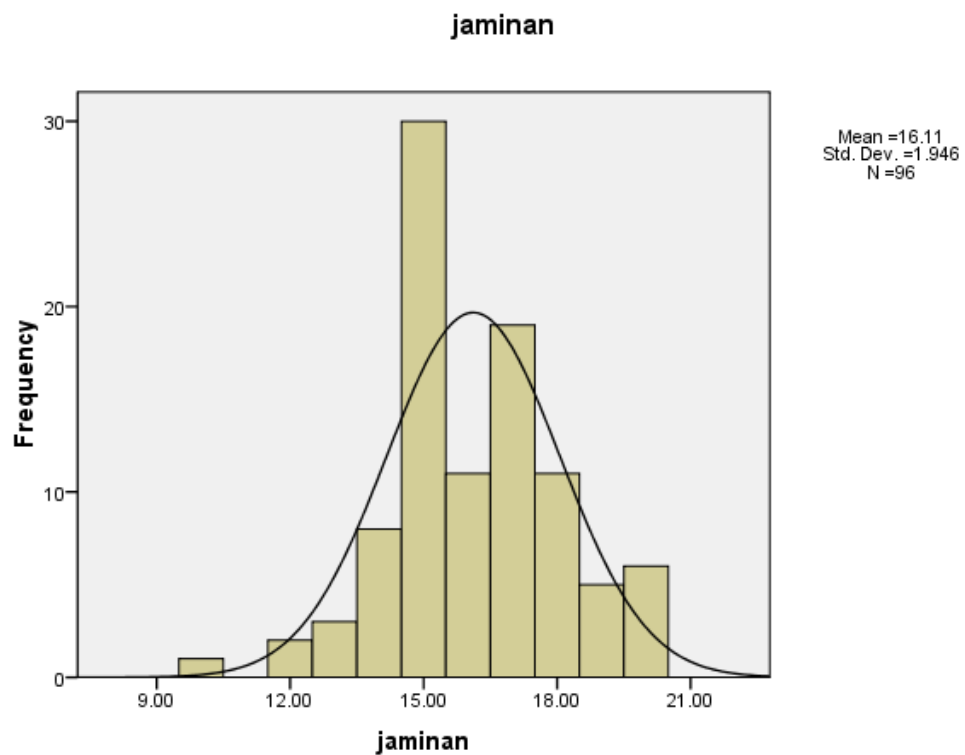
ketanggapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	2	2.1	2.1	2.1
	17	1	1.0	1.0	3.1
	18	5	5.2	5.2	8.3
	19	5	5.2	5.2	13.5
	20	11	11.5	11.5	25.0
	21	25	26.0	26.0	51.0
	22	13	13.5	13.5	64.6
	23	10	10,4	10,4	75.0
	24	5	5.2	5.2	80,2
	25	6	6.2	6.2	86.5
	26	8	8.3	8.3	94.8
	27	1	1.0	1.0	95.8
	28	4	4.2	4.2	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Faktor Jaminan dan Keamanan

Statistics

		jaminan
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		16.1146
Median		16.0000
Mode		15.00
Std. Deviation		1.94595
Variance		3.787
Skewness		-.025
Std. Error of Skewness		.246
Kurtosis		.284
Std. Error of Kurtosis		.488
Range		10,00
Minimum		10,00
Maximum		20,00



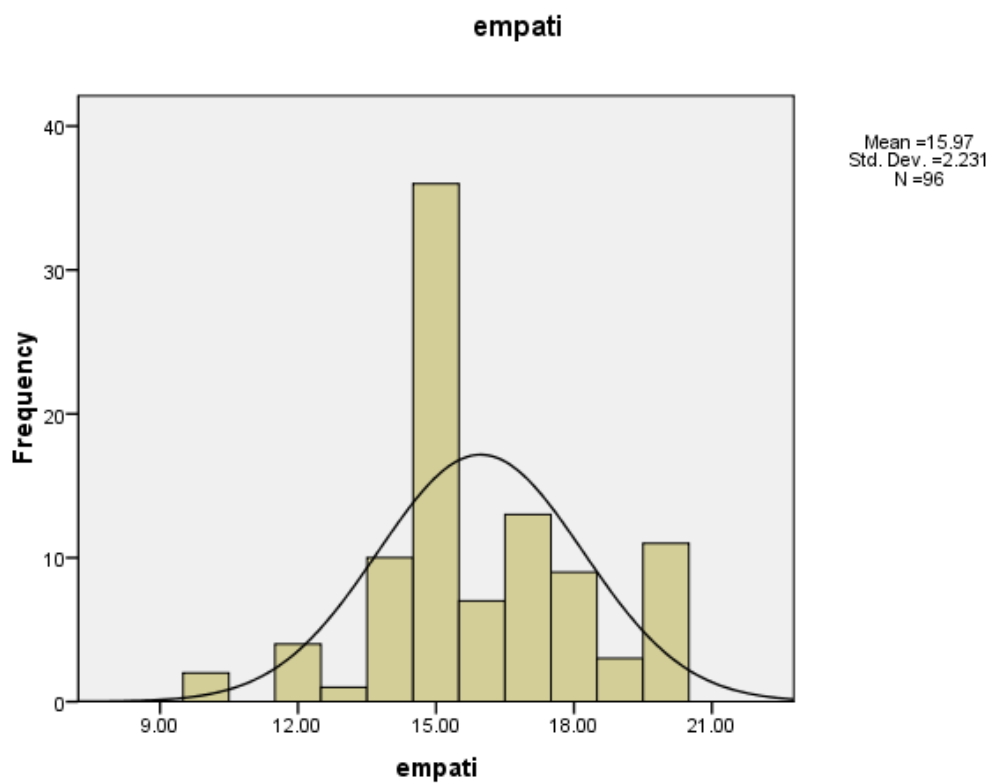
jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	1.0	1.0	1.0
	12	2	2.1	2.1	3.1
	13	3	3.1	3.1	6.2
	14	8	8.3	8.3	14.6
	15	30	31.2	31.2	45.8
	16	11	11.5	11.5	57.3
	17	19	19.8	19.8	77.1
	18	11	11.5	11.5	88.5
	19	5	5.2	5.2	93.8
	20	6	6.2	6.2	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Faktor Empati

Statistics

		empati
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		15.9688
Median		15.0000
Mode		15.00
Std. Deviation		2.23113
Variance		4.978
Skewness		.081
Std. Error of Skewness		.246
Kurtosis		.123
Std. Error of Kurtosis		.488
Range		10,00
Minimum		10,00
Maximum		20,00



empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	2	2.1	2.1	2.1
	12	4	4.2	4.2	6.2
	13	1	1.0	1.0	7.3
	14	10	10,4	10,4	17.7
	15	36	37.5	37.5	55.2
	16	7	7.3	7.3	62.5
	17	13	13.5	13.5	76.0
	18	9	9.4	9.4	85.4
	19	3	3.1	3.1	88.5
	20	11	11.5	11.5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Lampiran 11

DATA ANGKET PENELITIAN

R/p	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	JMLH
1	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	89
2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	101
3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	104
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	97
5	4	2	3	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	95
6	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	102
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
8	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	106
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	112
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	94
12	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	97
13	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
14	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	87
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	93
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	110
21	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	88
22	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	98
23	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	108
24	2	2	2	5	3	3	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
25	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	96
26	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	89
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	92
28	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
29	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	77
30	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	93
31	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	82
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
33	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	96
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	112
35	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	72
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	84
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	108
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	114
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
40	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	99
41	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	102
42	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	93
43	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	103

LAMPIRAN 12

Foto Dokumentasi

